



swisscom

Informations générales sur le Business Continuity Management@Swisscom

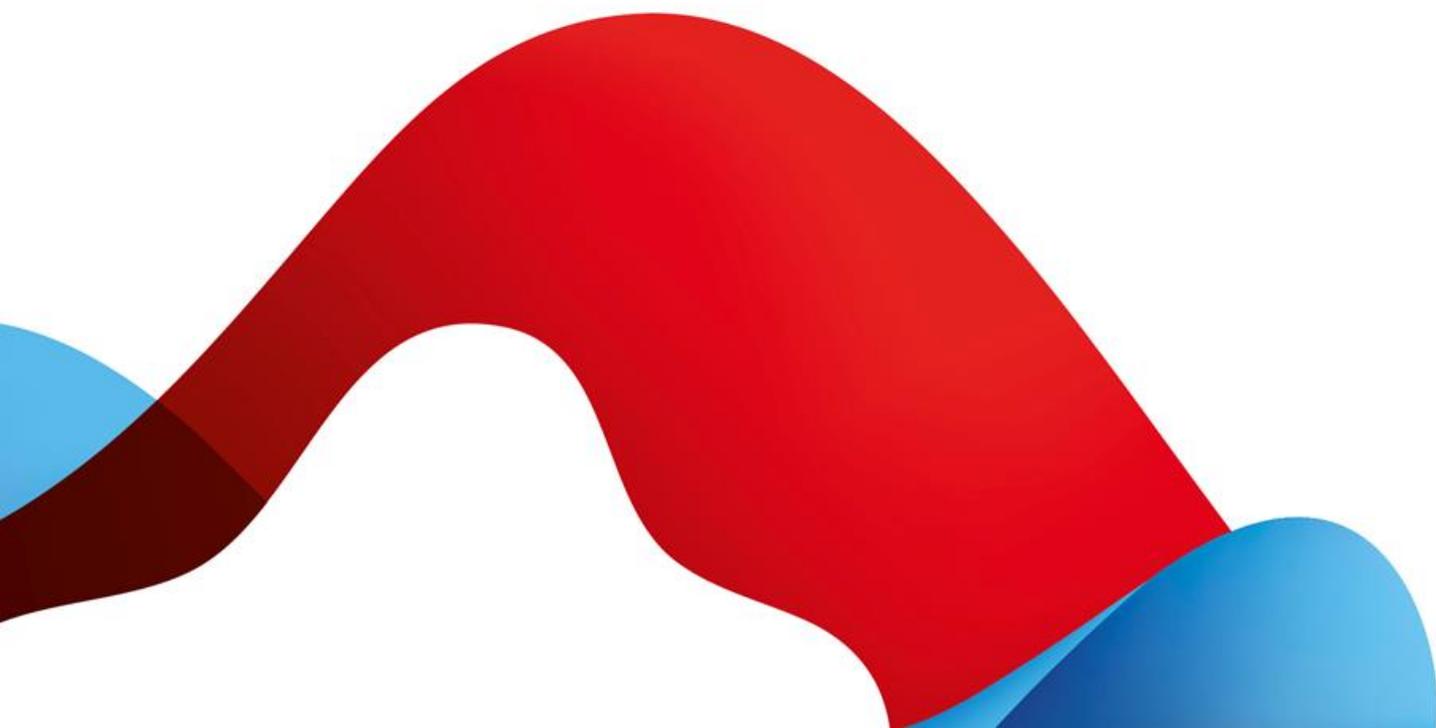


Table des matières

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Business Continuity Management @ Swisscom | 3 |
| 1.1 | Objectif du Business Continuity Management System chez Swisscom | 3 |
| 1.2 | Minimiser l'impact sur les ressources critiques | 3 |
| 1.3 | Une approche BCM standardisée pour répondre aux attentes des clients | 3 |
| 2 | Le Swisscom Business Continuity Management System | 5 |
| 2.1 | Activités dans le Business Continuity Management System de Swisscom | 5 |
| 2.1.1 | Analyse | 5 |
| 2.1.2 | Design | 5 |
| 2.1.3 | Mise en œuvre | 6 |
| 2.1.4 | Validation | 6 |
| 2.1.5 | Gestion du programme BCM et intégration du BCM | 6 |
| 2.2 | Les piliers de la Business Continuity Management de Swisscom | 6 |
| 3 | Informations complémentaires : Service Management System | 6 |
| 4 | Informations complémentaires : Gestion des risques | 7 |
| 5 | Informations complémentaires : Incident Management | 7 |
| 6 | Informations complémentaires : Gestion des urgences/crises | 7 |
| 7 | Informations complémentaires : Service Swisscom "ICT Business Continuity" | 7 |

| | |
|---------------------|------------|
| Version | 2.0 |
| Date de publication | 28.08.2023 |
| L'état | Publié |
| Valide jusqu'au | 28.08.2025 |
| Document-ID | SECD0C-128 |

1 Business Continuity Management @ Swisscom

Le Business Continuity est une préoccupation majeure pour Swisscom. Swisscom met à la disposition de ses clients une infrastructure TIC fiable et digne de confiance. Le Business Continuity Management (BCM) contribue à assurer la continuité des produits, des services et des processus, et donc à renforcer la confiance des clients, des partenaires et des collaborateurs de Swisscom. Pour ces raisons, le Business Continuity Management System (BCMS) de Swisscom est conçu de manière à ce que Swisscom soit en mesure de poursuivre ses produits, processus et services à un niveau acceptable et prédéfini en cas de perturbations.

1.1 Objectif du Business Continuity Management System chez Swisscom

Le BCM est une discipline de gestion qui vise à ce que les activités critiques de Swisscom (produits, processus et services) continuent de fonctionner à un niveau prédéfini en cas d'incident ou soient rétablies le plus rapidement possible après une panne. Le BCMS de Swisscom vise donc à protéger les collaborateurs, les produits, les services et les processus de Swisscom et à minimiser les conséquences financières, opérationnelles, juridiques et de réputation des interruptions.

Le BCM chez Swisscom est mis en œuvre dans le cadre d'un BCMS afin de remplir les objectifs stratégiques de Swisscom, de soutenir la meilleure expérience client, de garantir l'excellence opérationnelle et de créer des opportunités pour une nouvelle croissance.

Ce but est atteint au travers de quatre objectifs généraux:

1. **Capacité et fiabilité:** Le BCMS est une activité de gestion cohérente à l'échelle de l'entreprise, qui augmente la capacité de continuité des affaires de l'entreprise ainsi que la fiabilité et la stabilité de ses services.
2. **Amélioration continue:** Le BCMS est un système de gestion dynamique et adaptable, conçu pour agir et réagir aux changements, tendances et défis auxquels Swisscom doit faire face en tant que fournisseur leader de services TIC.
3. **La sensibilisation:** Avec le BCMS, la sensibilisation aux activités liées au Business Continuity est intégrée dans le quotidien de Swisscom.
4. **La résilience:** Le BCMS est un programme orienté vers l'avenir, adaptable et complet, qui relie les secteurs d'activité et les disciplines de gestion de Swisscom (gestion des risques, Service Continuity Management, sécurité de l'information, gestion des urgences et des crises) afin d'améliorer la résilience générale (organisationnelle et opérationnelle).

1.2 Minimiser l'impact sur les ressources critiques

La Business Continuity Management de Swisscom se concentre sur la minimisation des interruptions des ressources critiques - personnes, bâtiments, IT et fournisseurs - qui soutiennent les activités critiques de Swisscom. Quatre scénarios d'interruption génériques ont été définis.

Ces scénarios incluent:

- **Indisponibilité du personnel.** Le personnel ayant les compétences nécessaires pour assurer la continuité des activités critiques identifiées de Swisscom n'est pas disponible, ce qui affecte la capacité de Swisscom à travailler.
- **Défaillance d'un bâtiment.** Un site, une installation ou un bâtiment utilisé pour la production, le support ou la fourniture de l'une des activités critiques identifiées par Swisscom est indisponible ou tombe en panne, ce qui affecte la capacité de Swisscom à fonctionner.
- **Défaillance des systèmes TIC.**¹ Un ou plusieurs systèmes TIC qui soutiennent la fourniture des activités critiques identifiées de Swisscom sont partiellement ou totalement indisponibles, ce qui affecte la capacité de Swisscom à fonctionner.
- **Défaillance d'un ou plusieurs fournisseurs.** Un fournisseur ou un service associé qui soutient la fourniture d'une activité critique de Swisscom n'est pas disponible et affecte la capacité de Swisscom à travailler.

1.3 Une approche BCM standardisée pour répondre aux attentes des clients

¹ Le Swisscom IT Service Management System est axé sur la Service Continuity Management des services informatiques critiques, des plates-formes et des ressources de Swisscom. Voir section 2.2.

Le BCMS de Swisscom a été mis en place en s'appuyant sur la norme 22301:2019 de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) Security and Resilience - Business continuity management systems. Sur la base de cette norme, Swisscom effectue des évaluations internes et externes de son BCMS.

En tant qu'opérateur d'infrastructures critiques, Swisscom porte une grande responsabilité envers la société suisse et la place économique suisse. C'est pourquoi Swisscom suit les recommandations de plusieurs offices fédéraux avec son BCMS. En outre, Swisscom est consciente que dans certains secteurs, notamment dans le secteur financier où Swisscom joue un rôle important en tant que partenaire et fournisseur, l'introduction d'un BCM à l'échelle de l'entreprise est déjà requise par la réglementation.

Swisscom a établi une étroite collaboration avec les offices fédéraux suisses compétents, grâce à laquelle Swisscom s'assure que les exigences légales, réglementaires et autres en vigueur identifiées par ces offices sont prises en compte lors de la mise en œuvre et de la maintenance du BCMS de Swisscom. Swisscom s'appuie sur les recommandations des offices fédéraux suivants pour la mise en œuvre de son BCMS:

- **Office fédéral pour l'approvisionnement économique du pays (OFAE)** : Avec la [Norme minimale pour les TIC](#), l'Office fédéral pour l'approvisionnement économique du pays (OFAE) offre aux exploitants d'infrastructures critiques une aide et des approches concrètes pour améliorer leur résilience TIC.
- **Office fédéral de la protection de la population (OFPP)** : La Business Continuity Management est un thème central dans le cadre de la [stratégie nationale de protection des infrastructures critiques](#).
- **Office fédéral de la communication (OFCOM)** : Définit des [directives pour les fournisseurs de services de télécommunications \(TSP\) pour un niveau minimum de sécurité](#) afin de garantir la fiabilité et la disponibilité de l'ensemble du système national de télécommunications.
- **Centre national pour la cybersécurité (NCSC)** : La [cyberstratégie nationale CNS](#) du Centre national pour la cybersécurité recommande aux opérateurs d'infrastructures critiques de mettre en œuvre des mesures dans le domaine de la gestion de la résilience.

2 Le Swisscom Business Continuity Management System

Le BCMS de Swisscom a été développé de manière à s'intégrer dans le contexte organisationnel de Swisscom. Son fonctionnement suit les meilleures pratiques et est conforme au modèle Plan-Do-Check-Act de la norme internationale pour la sécurité et la résilience - Systèmes de gestion de la continuité des activités (ISO 22301:2019) ainsi qu'au guide des bonnes pratiques du Business Continuity Institute (2018).

2.1 Activités dans le Business Continuity Management System de Swisscom

Le BCMS de Swisscom est réalisé en continu selon un cycle de vie en quatre étapes qui identifie les activités critiques de Swisscom (produits, processus et services) et leurs ressources, et les compare aux risques et menaces connus en étroite collaboration avec la gestion des risques (analyse). Des stratégies de Business Continuity sont déduites de cette analyse (design), sur la base desquelles des plans de Business Continuity sont développés (mise en œuvre). Les plans de Business Continuity sont testés et le système est vérifié et continuellement amélioré (validation).



Les quatre étapes actives dans le cadre du BCMS sont documentées avec une série de résultats. A la fin du cycle de vie, chaque activité critique de Swisscom a un :

- Analyse d'impact sur l'activité (phase d'analyse) indiquant les exigences de continuité de l'activité critique (RTO - objectif de temps de récupération et MTPD - temps d'interruption maximal tolérable).
- Analyse d'impact des risques (phase d'analyse), qui représente l'impact potentiel des risques connus sur les ressources critiques d'une activité critique.
- Stratégies de Business Continuity (phase de design) qui répondent aux exigences de continuité et couvrent les risques connus pour une activité critique.
- Plans de Business Continuity (phase de mise en œuvre) qui détaille les activités de récupération pour une activité critique.
- Concept de test, script de test et rapport de test (phase de validation) qui détaillent les résultats des tests d'un plan de continuité des activités.
- Vérification ² (validation).

2.1.1 Analyse

Dans la phase d'analyse, l'environnement opérationnel de Swisscom est examiné en deux parties. Tout d'abord, des analyses d'impact sur les entreprises (BIA) sont effectuées pour identifier les activités critiques (produits, services et processus) et déterminer l'étendue du BCM chez Swisscom. La criticité est déterminée par une évaluation des conséquences financières, de réputation, réglementaires et opérationnelles possibles de la défaillance ou de l'interruption de l'une de ces activités sur une période donnée. Deuxièmement, les activités critiques sont analysées en termes de ressources nécessaires à leur fonctionnement et d'impact potentiel des risques et menaces connus pour l'entreprise, l'activité et l'interruption de l'activité, afin de déterminer le besoin de continuité des activités critiques de Swisscom par rapport au paysage de risques dans lequel l'entreprise évolue.

2.1.2 Design

En se basant sur les résultats de la phase d'analyse, la phase de design identifie et développe des stratégies de continuité qui répondent aux exigences de continuité identifiées des activités critiques de Swisscom. Les stratégies reflètent la vitesse de réaction nécessaire pour assurer la continuité. Elles peuvent être nouvelles ou basées sur des ressources ou des accords existants et se concentrent spécifiquement sur le mix de ressources (personnes, bâtiments, IT et fournisseurs) nécessaire à la réalisation d'une activité critique. Swisscom met en œuvre des stratégies de Business Continuity sur la base d'une analyse coûts-bénéfices afin de garantir que les risques inacceptables et les points uniques de défaillance soient éliminés.

² Les vérifications sont effectuées en interne par l'équipe BCM centrale. Les activités BCM critiques de Swisscom sont choisies au hasard pour une revue.

2.1.3 Mise en œuvre

Dans la phase de mise en œuvre, les stratégies de continuité sont davantage détaillées dans les mesures de récupération et intégrées en tant que telles dans les plans de continuité des activités (BCP). Ces plans sont intégrés dans les structures de réaction existantes de Swisscom (Swisscom Incident Management Process et gestion de crise) afin de garantir que ces plans puissent être mis en œuvre rapidement pour assurer la continuité de nos activités critiques en cas de perturbation ou de catastrophe.

2.1.4 Validation

Cette étape garantit que le BCMS de Swisscom est continuellement amélioré. Par le biais de différentes activités telles que des exercices, des vérifications, des audits internes et externes, des revues de direction, etc., Swisscom surveille et évalue les activités ainsi que le BCMS et procède à des ajustements si nécessaire. L'étape de validation garantit que le BCMS remplit les objectifs définis dans la directive BCM de Swisscom.

2.1.5 Gestion du programme BCM et intégration du BCM

Chez Swisscom, le BCM est organisé et mis en œuvre selon le modèle "Three Lines of Defense". La gestion du programme et les activités visant à ancrer le BCM dans la culture de Swisscom sont coordonnées par la deuxième ligne, une équipe BCM spéciale au niveau du groupe (Group Security and Assurance). L'équipe centrale rédige les documents de gouvernance (directive, politique et instruction BCM), les documents de formation BCM et soutient les unités commerciales (qui représentent la 1ère ligne) dans la mise en œuvre du BCMS. Le BCM chez Swisscom est soutenu par la direction et les développements, changements ou adaptations sont régulièrement signalés à la direction.

2.2 Les piliers de la Business Continuity Management de Swisscom

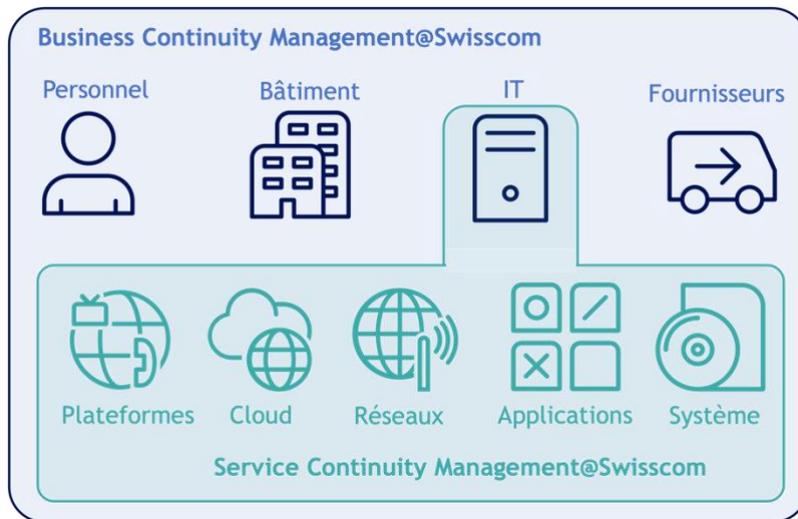


Illustration 1 : Business Continuity Management@Swisscom. Le BCM se concentre sur les quatre "piliers" du BCM (personnel, bâtiments, informatique et fournisseurs). La Service Continuity Management (une pratique clé du système de gestion des services de Swisscom) assure le fonctionnement continu.

Le BCMS de Swisscom se concentre sur quatre piliers ou ressources centrales : le personnel, les bâtiments, l'informatique et les fournisseurs. Le Service Continuity Management de Swisscom est étroitement intégré au BCMS et garantit la fourniture continue des services informatiques et d'infrastructure critiques. La gestion de la continuité des services est de la responsabilité de l'unité opérationnelle IT, réseau et infrastructure (INI) et est réalisée dans le cadre du Service Management System de Swisscom (section 3).

3 Informations complémentaires : Service Management System

Le Service Management System (SMS) de Swisscom s'inspire des pratiques de l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 4. Les procédures de renforcement de la fiabilité (Reliability Enhancing Procedures - REPs), dont fait partie le Service Continuity Management (SCM), sont un élément important du SMS et visent à améliorer en permanence la

résistance et la fiabilité des services et ressources ICT de Swisscom. Comme le montre l'illustration 1, le Service Continuity Management développe des plans de continuité de service pour les ressources informatiques critiques BCM de Swisscom et constitue ainsi une interface importante dans le système BCM de Swisscom.

4 Informations complémentaires : Gestion des risques

Chez Swisscom, la gestion des risques vise à atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise tout en protégeant les actifs et la réputation de l'entreprise. La gestion des risques aide l'entreprise à prendre des décisions éclairées, basées sur une connaissance approfondie des menaces et de leurs effets potentiels. Chez Swisscom, la gestion des risques s'effectue à trois niveaux : au niveau du groupe, dans les unités commerciales et dans le contexte des risques de sécurité. Le BCMS est étroitement lié à la gestion des risques à chacun de ces niveaux, afin de garantir que les risques connus sont pris en compte lors du développement des stratégies de continuité des activités (BCS) et des plans de continuité des activités (BCP), et que les nouveaux risques sont également identifiés et répertoriés.

5 Informations complémentaires : Incident Management

Pour gérer les incidents et les urgences, Swisscom s'appuie sur des structures de réaction existantes, coordonnées par les centres de contrôle opérationnel (OCC) à Berne et à Zurich. Tous les incidents sont d'abord gérés par le processus de gestion des incidents de Swisscom. Ce processus a fait ses preuves et dispose de sous-processus et de procédures clairement documentés qui montrent que Swisscom est en mesure de réagir de manière efficace et efficiente à chaque incident, quelle qu'en soit la cause. Le processus comprend des éléments opérationnels, tactiques et stratégiques (gestion de crise), qui sont mis en œuvre par un modèle d'escalade bien établi.

6 Informations complémentaires : Gestion des urgences/crises

Les crises sont des situations soudaines et exceptionnelles qui peuvent avoir des conséquences sur la réputation, la liberté d'action ou l'existence même de Swisscom. Ces situations sont traitées au niveau du groupe sur mandat du CEO et avec la participation des représentants désignés des unités d'affaires de Swisscom. Lorsque cela est nécessaire et approprié, les plans de continuité des activités développés dans le cadre du BCMS peuvent être utilisés pour soutenir le processus de gestion des urgences et des crises. Tous les membres de l'organisation de gestion des urgences et des crises de Swisscom sont formés chaque année (y compris sur les principes de la gestion de la continuité des activités) afin de maintenir leurs compétences et d'accomplir leurs tâches.

7 Informations complémentaires : Service Swisscom "ICT Business Continuity"

Pour soutenir les activités et les exigences de continuité des affaires de nos clients, Swisscom propose le produit "ICT Business Continuity". Ce service garantit la restauration des systèmes critiques des clients en cas de panne. Dans le cadre de ce service, Swisscom met à disposition des ressources informatiques dédiées afin de garantir des temps de récupération convenus par contrat dans des centres de données géoredundants Tier 4. Des simulations régulières de pannes sont réalisées pour vérifier la fonctionnalité de continuité des affaires des processus et de l'infrastructure du client mis à disposition par Swisscom.